

T/JCBD 13

吉林省品牌建设促进会团体标准

T/JCBD 13—2022

"吉致吉品"滑雪旅游度假地服务

"jizhijipin" - Ski Tourist Resort Service

2022 - 8 - 30 发布

2022 - 9 - 1 实施

吉林省品牌建设促进会 发布

前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由吉林省品牌建设促进会提出并归口。

本文件起草单位：长春市标准研究院、东北师范大学旅游科学研究所、吉林庙香山冰雪体育旅游有限公司、吉林省冰雪产业协会、长春净月潭旅游发展集团、吉林省林业信息中心。

本文件主要起草人：王丹、马晖艳、徐婷、王荣成、高洋、王勇、刘征燕、方雷、王雪、金萍、朱瑜、高敏、刘玉敏。

引 言

吉林省位于北纬41度至43度之间，处于“冰雪黄金纬度带”，地势东高西低，东部长白山与欧洲的阿尔卑斯山、北美的落基山并称为世界三大粉雪基地，中东部地区拥有得天独厚的气候条件和山地资源，非常适宜建设大型滑雪场地，开展冰雪休闲运动和旅游度假观光。吉林省借助得天独厚的冰雪资源，从“世界冰雪黄金纬度带”到“世界三大粉雪基地之一”，从“最美的雪花飘落在吉林”到“中国品质滑雪在吉林”，从“冬奥在北京 体验在吉林”到“坐着高铁游吉林”，从率先出台《省委省政府关于做大做强冰雪产业的实施意见》（吉发〔2016〕29号）到领先制定《吉林省冰雪产业高质量发展规划（2021—2035年）》，从确立“世界级冰雪旅游目的地”的战略总目标到落实习近平总书记“冰天雪地也是金山银山”发展理念的重要试验田，深挖冰雪资源，构建冰雪品牌，走出了快速发展的新蓝图。

全国十大雪场排名前列的北大湖滑雪场、万科松花湖滑雪场和长白山国际滑雪场均坐落于吉林省。此文件是推进吉林省滑雪旅游度假地服务区域品牌认证的主要依据，以引领滑雪旅游标准为目标，通过打造滑雪旅游度假地品牌，提升市场认可度和美誉度。利用滑雪旅游标准发展滑雪旅游产业，推动运动休闲、度假等一系列滑雪旅游活动的发展，树立“吉致吉品”滑雪旅游度假地品牌形象。

"吉致吉品"滑雪旅游度假地服务

1 范围

本文件规范了“吉致吉品”滑雪旅游度假地服务的基本要求、管理要求、服务要求。
本文件适用于“吉致吉品”滑雪旅游度假地服务活动。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB 19079.6 体育场所开放条件与技术要求 第6部分：滑雪场所
GB 8978 污水综合排放标准
GB/T 41011 旅游景区可持续发展指南
GB/T 18971 旅游规划通则
GB/T 26355 旅游景区服务指南
GB/T 40232 冰雪运动场所用安全标志
LB/T 037 旅游滑雪场质量等级划分
LB/T 083 滑雪旅游度假地等级划分
DB22/T 1515 旅游景区经营从业人员服务规范
DB22/T 3188 冰雪旅游服务规范
中国滑雪场所管理规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

滑雪旅游度假地 *ski tourist resort*

具有良好的滑雪场地资源，满足滑雪场所开发条件，能够满足游客以滑雪运动为主，兼具山地运动、户外运动、康养度假、休闲娱乐等旅游需求的度假设施和服务功能集聚区。

[来源：LB/T 083-2021，3.1]

3.2

"吉致吉品"滑雪旅游度假地 *"jizhijipin" - ski tourist resort*

符合“吉致吉品”品牌标准要求，通过“吉致吉品”品牌第三方评价认证，获得“吉致吉品”标志的滑雪旅游度假地。

3.3

滑雪指导员 *ski instructor*

有国家相关部门颁发的有效资格证书，能够向滑雪者传授滑雪运动理论和技能，指导安全滑雪的人员。

[来源：LB/T 083-2021，3.6]

3.4

滑雪器材 *ski equipment*

滑雪器材是指滑雪运动时所使用的器材,包括滑雪板、滑雪鞋、固定器、滑雪杖以及滑雪服装、滑雪帽、滑雪手套、滑雪头盔、滑雪镜、滑雪护具等。

4 基本要求

4.1 经营主体基本条件

- 4.1.1 符合《中国滑雪场所管理规范》,应具备合法的运营资质,应具备高危险性体育项目经营许可证。
- 4.1.2 滑雪度假地的建筑、设施设备、服务项目、环境卫生、从业人员和运行管理等符合国家现行的法律法规。
- 4.1.3 在国内具有知名度,具备鲜明的品牌形象。
- 4.1.4 能够满足游客进行滑雪有关的训练比赛、健身、休闲等活动。
- 4.1.5 以滑雪旅游度假地服务为主,能够开展四季旅游服务。
- 4.1.6 能为残疾人、老人、儿童等特殊人群提供服务。
- 4.1.7 应制定符合 GB/T 18971 要求的滑雪旅游度假地总体规划、详细规划。
- 4.1.8 滑雪旅游度假地开放条件和技术要求应按 GB 19079.6 的规定执行。
- 4.1.9 近三年利税逐年递增可优先参评。

4.2 滑雪场地条件

4.2.1 滑雪旅游度假地核心区配套

- 4.2.1.1 滑雪旅游度假地核心区配套面积不应少于 5km^2 。
- 4.2.1.2 滑雪旅游度假地核心区配套包括:停车场、游客中心及雪具大厅、餐厅、客房等。核心配套满足客流需求。

4.2.2 雪道

- 4.2.2.1 具备《中国滑雪场所管理规范》中规定的条件。
- 4.2.2.2 雪道要求符合 LB/T 037 中 SSSS 的要求。

4.2.3 运载设备

4.2.3.1 索道

索道要求符合 LB/T 037 中 SSSS 的要求。

4.3 设施设备

- 4.3.1 造雪机不应少于 10 台。
- 4.3.2 压雪车数量不应少于 2 辆。
- 4.3.3 雪地摩托不应少于 5 台。
- 4.3.4 所有雪地设备在使用期内且正常运行。

4.4 接待规模

- 4.4.1 日最大接待游客客流量不应少于 3000 人次。
- 4.4.2 一个雪季接待旅游滑雪人次在 10 万以上。

5 管理要求

5.1 人员要求

- 5.1.1 按照 DB22/T 1515 的规定。
- 5.1.2 应配备至少 100 名滑雪指导员。
- 5.1.3 工作人员应具备岗位相关资质要求。取得有效的社会体育指导员(滑雪)国家职业资格证书的滑雪指导员占指导员总人数比例超过 5%;压雪车、造雪机等设备设施操作人员及维修人员应取得相应

的操作证；电工、电焊工应有相应的操作证或资格证；索道或缆车等特种设备作业人员应有相应的特种设备作业人员证；医护人员应具备医师执业证书或资格证书。

5.1.4 能够提供至少两种外语的多语种服务。

5.1.5 工作人员宜穿戴能够体现本省地域、民俗特色或与冰雪相关的服饰，佩戴景区标志。

5.2 环境与卫生

5.2.1 资源与环境应符合 GB/T 41011 的要求。

5.2.2 污水排放应符合 GB 8978 的要求。

5.2.3 卫生环境服务应符合 DB22/T 3188 的要求。

5.3 安全

5.3.1 按照 GB/T 26355 旅游景区服务指南、《中国滑雪场所管理规范》规定的安全运营条件，符合经营场所各项安全条件，应提供相关资质证明。

5.3.2 安全与管理按照 DB22/T 3188 冰雪旅游服务规范的规定。

5.3.3 安全标志按照 GB/T 40232 的规定。

5.3.4 应制定应急预案，按规定进行应急演练，并能提供相关材料。

6 服务要求

6.1 综合服务

综合服务内容包括标识指引、停车场、票务服务、游客中心、餐饮服务、购物服务，应符合 DB22/T 3188 的要求。

6.2 滑雪服务

6.2.1 核心区内应配备滑雪教学与培训中心。

6.2.2 应配备滑雪指导员进行现场教学服务，向游客介绍滑雪项目操作方法及有关注意事项。

6.2.3 应提供不同级别的滑雪技术指导服务，公示滑雪指导员相关信息及收费标准。

6.2.4 滑雪场地应设置大屏幕，滚动播放大型滑雪赛事展播、滑雪教学相关视频或宣传滑雪文化相关视频。同时能够显示滑雪场地的实时温度和天气等情况。

6.3 娱雪服务

6.3.1 应有不少于 10 种滑雪和休闲娱乐项目，户外和室内休闲活动的种类分别达到 5 种以上。内容包括但不限于：

——竞赛表演类：滑雪表演、滑冰表演、专业滑雪赛事、大众滑雪赛事等。

——主题表演类：冰雪嘉年华、冰雪冬令营、冰雪电音节等。

——运动健身类：滑雪教学、雪上足球、雪地摩托、雪橇、雪地卡丁车等。

6.3.2 应有儿童娱雪场地、滑雪教学场地，并配备相应的服务人员。

6.3.3 滑雪和休闲娱乐项目场地内或附近应设置可供休息的场所。

6.3.4 应围绕娱雪主题为游客提供东北民俗活动、景观游览、体验游览、游览解说等服务。

6.3.5 宜采用数字智能等方式提供智慧冰雪服务。

6.4 雪具寄存与租赁服务

6.4.1 能够提供雪具寄存服务，有足够数量的寄存柜及更衣间供游客使用。

6.4.2 应在显著位置公示雪具押金、租金及寄存柜租金及丢失损坏赔偿金额。

6.4.3 能够提供雪具租赁服务，可提供儿童雪具租赁服务。

6.4.3.1 可用于租赁的滑雪器材装备数量不应少于 3300 套（含单板、双板、儿童），在国内有影响力的品牌滑雪板占 75% 以上。并有数量配套的头盔和雪镜。

6.4.3.2 单板和儿童板数量应不少于滑雪器材装备总量 20%。

6.4.4 具有滑雪鞋烘干设备。能够对租赁后的雪具器材、雪服、护具进行消毒及烘干服务。

6.4.5 能够提供一次性滑雪手套内胆、护脸等商品。

- 6.4.6 具有雪板、雪鞋清理装置。
- 6.4.7 具有滑雪板修理设备和场所，有专业修理人员。

6.5 住宿服务

- 6.5.1 应配有三星级以上星级饭店或相当于三星级以上服务水平特色住宿接待设施。应有同时接待1000人住宿及就餐的条件和能力。
- 6.5.2 宜配备多种规格的会议设施、商务中心，并提供相应服务。
- 6.5.3 提供客房预订、接待、登记、问询等服务。
- 6.5.4 提供客房住宿、餐饮、卫生清洁等服务。

6.6 特色服务

- 6.6.1 能够提供母婴室以及适合儿童、老人、残障人士等需求的度假休闲娱乐场所。
- 6.6.2 能够提供VIP服务，如VIP休息室、VIP商务洽谈接待服务、VIP专用储物柜等。
- 6.6.3 应有滑雪俱乐部，俱乐部可提供雪具维护、优惠套票、定期组织活动等服务。
- 6.6.4 可为滑雪俱乐部会员提供带有会员标志的滑雪装备、饰品、手伴等商品。
- 6.6.5 提供地域性特色服务，如享温泉、观雾凇、品特色美食等。
- 6.6.6 应能满足游客网上预订、智慧旅游咨询导览、游客分流、教练预约等服务需求。

6.7 服务满意度

- 6.7.1 每年通过电话回访、访谈、现场填写《游客满意度调查表》、电子问卷调查小程序等方式分层分类进行游客满意度调查。游客满意度调查绝对样本量不低于1000份。《游客满意度调查表》见附录A。
- 6.7.2 每年调查游客对滑雪旅游度假地服务质量的满意度并进行统计分析。
- 6.7.3 游客满意度调查得分80分及以上比例达到90%以上。

6.8 持续改进

- 6.8.1 滑雪旅游度假地投诉和管理应按照GB/T 26355的规定。
- 6.8.2 及时处理游客投诉，完整记录。投诉处理率应达到100%。
- 6.8.3 服务质量监督按照DB22/T 3188的规定。
- 6.8.4 根据游客满意度调查情况对滑雪旅游度假地服务进行持续改进。
- 6.8.5 针对投诉问题制定处理方案并给予游客反馈，建立回访制度。

6.9 追溯

- 6.9.1 根据设备安全检查及抽查情况，及时维修保养，并做好记录。
- 6.9.2 服务过程有据可查。

附 录 A

(资料性)

游客满意度调查表

游客满意度调查表见表A.1。

表A.1 游客满意度调查表

尊敬的先生/女士：

您好！

这是专门为您设计的一份简单的滑雪旅游度假地服务满意度调查表，目的是了解您对滑雪旅游度假地提供的旅游服务质量满意程度，便于我们的服务质量和水平不断提升。请认真阅读每个选项，根据您自身感受，在相应意见内赋分。此问卷调查不记姓名，并严格保密，请放心填写。

请您客观真实地反映出您的看法，在您给定的得分选项上打“√”，衷心感谢您的配合与支持！我们将持续改进服务！

序号	调查内容	非常满意 (5分)	满意 (4分)	一般 (3分)	很不满意 (2分)	非常不满 (1分)
1	滑雪旅游度假地的管理和整体氛围					
2	服务项目					
3	设备设施					
4	服务态度					
5	标牌标识指引					
6	服务人员服务时的工作效率					
7	服务人员服务时的语言和行为表现					
8	滑雪服务					
9	票务服务					
10	游客中心服务					
其他意见和建议：						
各项得分：						
总分：						